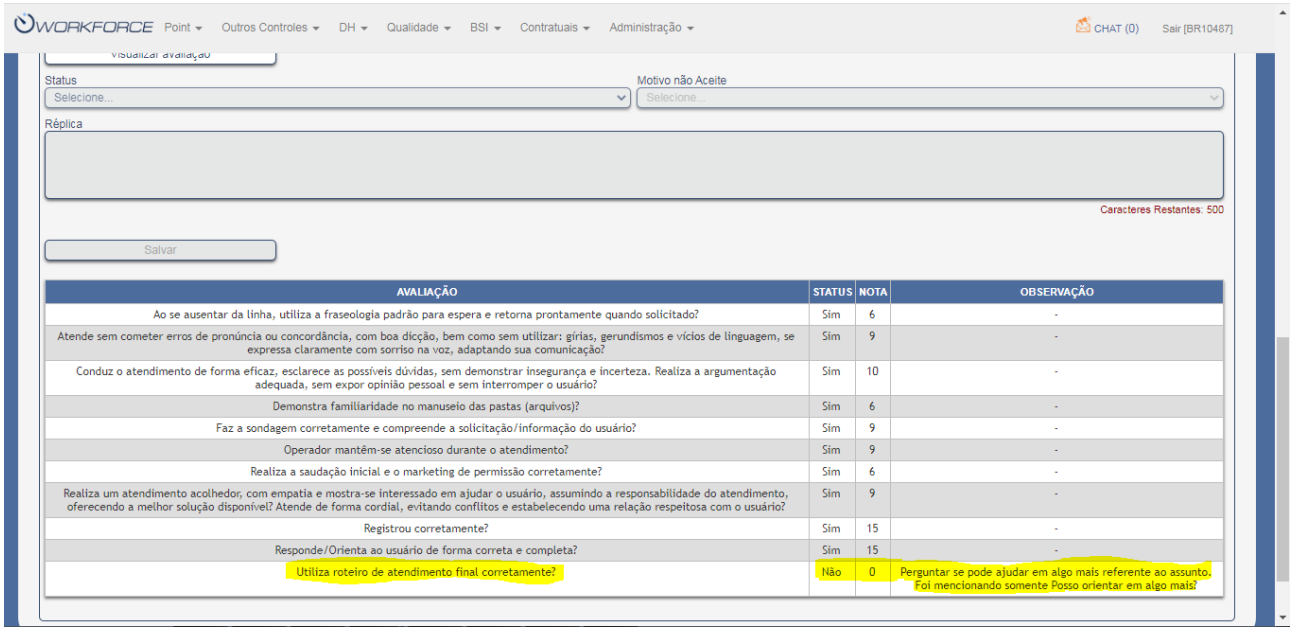
É necessário apontar certas inconsistências que venho percebido ao longo desses últimos quatro meses, entre o treinamento que recebi e a avaliação de meu desempenho como operador, na prática. É necessário, pois, apesar da trepidação inevitável gerada ao tecer críticas num ambiente de trabalho no qual estive inserido há relativamente pouco tempo, este é o ambiente no qual nós, operadores, passamos ¼ de nossos dias, e sobre o qual todos nós colaboradores pensamos por ainda mais tempo.

Atendimento 8895000; Id monitoria 1122256:

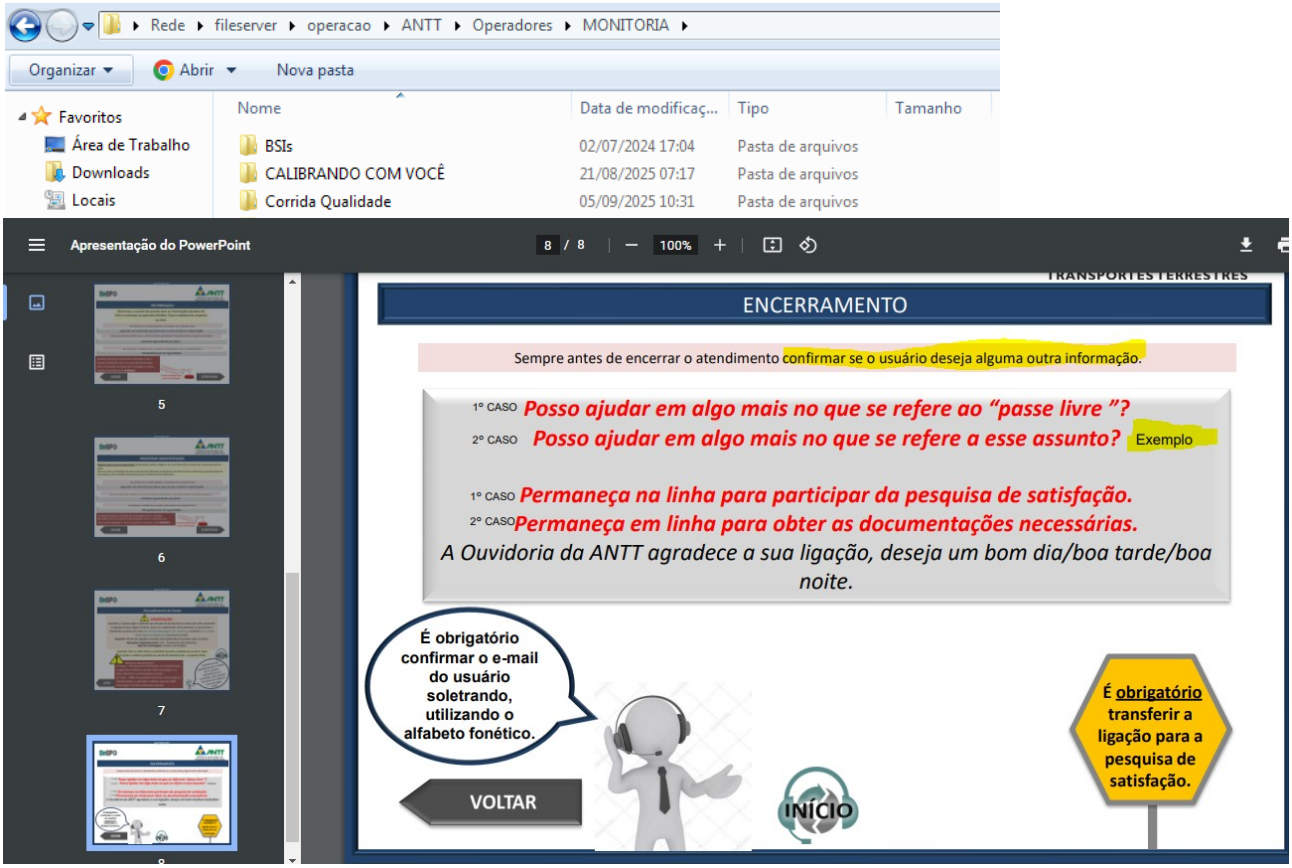


AVALIAÇÃO	STATUS	NOTA	OBSERVAÇÃO
Ao se ausentar da linha, utiliza a fraseologia padrão para espera e retorna prontamente quando solicitado?	Sim	6	-
Atende sem cometer erros de pronúncia ou concordância, com boa dicção, bem como sem utilizar: gírias, gerundismos e vícios de linguagem, se expressa claramente com sorriso na voz, adaptando sua comunicação?	Sim	9	-
Conduz o atendimento de forma eficaz, esclarece as possíveis dúvidas, sem demonstrar insegurança e incerteza. Realiza a argumentação adequada, sem expor opinião pessoal e sem interromper o usuário?	Sim	10	-
Demonstra familiaridade no manuseio das pastas (arquivos)?	Sim	6	-
Faz a sondagem corretamente e compreende a solicitação/informação do usuário?	Sim	9	-
Operador mantêm-se atencioso durante o atendimento?	Sim	9	-
Realiza a saudação inicial e o marketing de permissão corretamente?	Sim	6	-
Realiza um atendimento acolhedor, com empatia e mostra-se interessado em ajudar o usuário, assumindo a responsabilidade do atendimento, oferecendo a melhor solução disponível? Atende de forma cordial, evitando conflitos e estabelecendo uma relação respeitosa com o usuário?	Sim	9	-
Registrou corretamente?	Sim	15	-
Responde/Orienta ao usuário de forma correta e completa?	Sim	15	-
Utiliza roteiro de atendimento final corretamente?	Não	0	Perguntar se pode ajudar em algo mais referente ao assunto. Foi mencionando somente Posso orientar em algo mais?

STATUS	DATA	RÉPLICA
RÉPLICA OPERADOR	12/12/2025 15:27:34	NÃO COMPREENDI A OBSERVAÇÃO NO ITEM DESPONTUADO: "PERGUNTAR SE PODE AJUDAR EM ALGO MAIS REFERENTE AO ASSUNTO. FOI MENCIONANDO SOMENTE POSSO ORIENTAR EM ALGO MAIS?"É NECESSÁRIO UTILIZAR EXATAMENTE AS PALAVRAS "POSSO AJUDAR EM ALGO MAIS REFERENTE AO ASSUNTO"? NENHUMA DELAS PODE SER OMITIDA OU SUBSTITUÍDA POR UM SINÔNIMO? A OFERTA DE ORIENTAÇÃO EM "ALGO MAIS" NÃO AUTOMATICAMENTE INCLUI ALGO MAIS REFERENTE AO ASSUNTO EM QUESTÃO?
TRÉPLICA MONITOR	15/12/2025 12:21:18	NO ATENDIMENTO VOCÊ OMITIU A PALAVRA ASSUNTO , OU SEJA FALTOU A COMPLEMENTAÇÃO . VOCÊ PODE SUBSTITUIR PELO ASSUNTO QUE ESTÁ SENDO TRATADO NO ATENDIMENTO. POR EXEMPLO: SE O ATENDIMENTO FOR SOBRE PASSE LIVRE, VOCÊ PODE UTILIZAR ALGO MAIS REFERENTE AO PASSE LIVRE. AS ORIENTAÇÕES SOBRE O ROTEIRO ESTÃO NA PASTA OPERADORES-MONITORIA-ROTEIRO DE ATENDIMENTO -RECEPTIVO.

Réplica: Não compreendi a observação no item despontuado: "perguntar se pode ajudar em algo mais referente ao assunto. Foi mencionando somente posso orientar em algo mais?" É Necessário utilizar exatamente as palavras "posso ajudar em algo mais referente ao assunto"? Nenhuma delas pode ser omitida ou substituída por um sinônimo? A oferta de orientação em "algo mais" não automaticamente inclui algo mais referente ao assunto em questão?

Tréplica (não respondeu diretamente a nenhuma das perguntas postas na réplica): No atendimento você omitiu a palavra assunto , ou seja faltou a **complementação** . Você pode substituir pelo assunto que está sendo tratado no atendimento. Por exemplo: se o atendimento for sobre passe livre, você pode utilizar algo mais referente ao passe livre. As orientações sobre o roteiro estão na pasta operadores-monitoria-roteiro de atendimento –receptivo.


Rede ▸ fileserver ▸ operacao ▸ ANTT ▸ Operadores ▸ MONITORIA ▸
Organizar
Abrir
Nova pasta
Favoritos
Área de Trabalho
Downloads
Locais
Nome
Data de modificaç...
Tipo
Tamanho
BSIs
02/07/2024 17:04
Pasta de arquivos
CALIBRANDO COM VOCÊ
21/08/2025 07:17
Pasta de arquivos
Corrida Qualidade
05/09/2025 10:31
Pasta de arquivos
Apresentação do PowerPoint
8 / 8
100%
ENCERRAMENTO
Sempre antes de encerrar o atendimento confirmar se o usuário deseja alguma outra informação.
1º CASO Posso ajudar em algo mais no que se refere ao "passe livre"?
2º CASO Posso ajudar em algo mais no que se refere a esse assunto?
Exemplo
1º CASO Permaneça na linha para participar da pesquisa de satisfação.
2º CASO Permaneça em linha para obter as documentações necessárias.
A Ouvidoria da ANTT agradece a sua ligação, deseja um bom dia/boa tarde/boa noite.
É obrigatório confirmar o e-mail do usuário soletrando, utilizando o alfabeto fonético.
VOLTAR
INÍCIO
É obrigatório transferir a ligação para a pesquisa de satisfação.

A sentença taxativa ("sempre antes de encerrar o atendimento confirmar se o usuário deseja alguma outra informação") da página 8 define que é necessário, sempre, questionar se mais alguma orientação pode ser passada.

As sentenças abaixo, que incluem a referida "complementação" (especificando o assunto tratado na ligação) são explicitamente exemplificativas. Ao verificar essa informação após receber a tréplica, acionei a agente de treinamento imediatamente, que confirmou pessoalmente a obrigatoriedade de encerrar o atendimento incluindo essa "complementação" exemplificada no slide. O motivo dessa obrigatoriedade foi questionado, e a resposta foi que é necessário limitar ao assunto em questão as informações adicionais oferecidas, para que o usuário não se estenda no atendimento. No entanto, como também foi apontado à agente de treinamento no momento, isso não funciona.

Suponhamos que um operador está conduzindo um atendimento sobre o Passe Livre interestadual, e, ao finalizar, questiona: "posso orientar em algo mais referente ao assunto?" ou "posso orientar em algo mais referente ao Passe Livre?". O usuário responde que, na verdade, gostaria de orientações também sobre a gratuidade do idoso, ou sobre qualquer outro assunto competente à ANTT. O operador, por ter ofertado explicitamente mais orientações referentes ao Passe Livre, pode negar-se a orientar o usuário, cujo questionamento ultrapassa as fronteiras estabelecidas pela oferta inicial?

Se a resposta a essa pergunta fosse "sim, o operador pode deixar de orientar o usuário caso ele mude de assunto ao final do atendimento", haveria uma razão explícita para a obrigatoriedade da restrição na oferta de mais orientações. Como esse não é o caso, e operadores devem orientar usuários independentemente do assunto abordado, inclusive muitas vezes mesmo que o assunto não compita à ANTT (já que operadores não podem encerrar

atendimentos salvo exceções específicas de desrespeito por parte dos usuários, e precisam convencê-los de que o assunto na verdade deve ser tratado com outro órgão), não há motivo funcional e prático para essa obrigatoriedade na oferta de mais orientações. Apontei este fato para a agente de treinamento, que, embora concordasse com minha afirmação, me orientou sobre a obrigatoriedade real de oferecer orientações especificamente sobre o assunto previamente discutido. Essa explicação somente se faz necessária pois, **se o procedimento tivesse uma funcionalidade prática específica, seria plausível esperar que um operador chegasse à conclusão de que o procedimento é necessário espontaneamente**, sem orientação explícita prévia.

Exatamente por esse motivo, a necessidade ou não desse procedimento não é o que estou questionando de fato. O ponto é que em nenhuma parte do documento com as orientações do roteiro de atendimento, e em nenhum momento durante o treinamento oral que recebi foi esclarecido que as sentenças exemplificativas do *slide* representam, na verdade, instruções exaustivas. Apenas ao ser despontuado, **depois de ser monitorado com possibilidade de despontuação por um mês**, me foi explicitada a existência dessa norma.

Desde que cheguei à empresa, fui treinado e orientado por pessoas cuja competência é reconhecida não somente por mim, mas pela própria gestão, considerando que foram selecionadas para treinar novas contratações. O conhecimento e domínio de todos os indivíduos envolvidos na minha preparação como colaborador sobre o produto e as técnicas de atendimento não é o que estou questionando de forma alguma. Os outros operadores cujas ligações ouvi por semanas antes de atender por conta própria adaptam o roteiro de abertura e de encerramento de diversas formas que ainda mantêm o significado e propósito original da mensagem pretendida e descrita no documento de orientações. Palavras são adicionadas, omitidas e substituídas por sinônimos. Inclusive a restrição do assunto sobre o qual orientações são fornecidas ao encerrar o atendimento muitas vezes não é feita. A "complementação" por cuja ausência fui despontuado não é tratada como necessária por todos os operadores, o que leva à conclusão de que também não o é por todos os monitores, já que operadores visam não receber despontuações, e durante todo o treinamento fui orientado com esse objetivo, dentre outros. Todas essas alterações sutis praticadas sobre o roteiro foram cautelosamente observadas e comparadas por mim, durante todo o tempo em que estive na empresa, principalmente durante o período oficial de treinamento, mas ainda após seu fim (pois ainda é possível ouvir colegas conduzindo atendimentos).

A partir de minhas observações, desenvolvi minha própria forma de atender, que evoluiu conforme o tempo passou e minha familiaridade com o teleatendimento aumentou, mas já fora estabelecida majoritariamente no primeiro mês em que minhas monitorias passaram a ser avaliadas com possibilidade de despontuação. A combinação do treinamento com slides, da escuta de ligações de outros operadores e das notas em meu primeiro mês sendo monitorado e despontuado me levou a considerar o método de atendimento desenvolvido por mim efetivo e competente.

Portanto, espero que seja compreensível minha confusão ao passar a ser avaliado com base em critérios não explicitados anteriormente. Confusão apesar da qual eu passei a atender às regras que se evidenciavam através apenas de despontuações em monitorias, das quais segue outro exemplo:

Atendimento 8908723; Id monitoria 1131995

AVALIAÇÃO	STATUS	NOTA	OBSERVAÇÃO
Ao se ausentar da linha, utiliza a fraseologia padrão para espera e retorna prontamente quando solicitado?	Sim	6	-
Atende sem cometer erros de pronúncia ou concordância, com boa dicção, bem como sem utilizar: gírias, gerundismos e vícios de linguagem, se expressa claramente com sorriso na voz, adaptando sua comunicação?	Não	0	Evitar o uso excessivo da palavra certo buscando alternar por termos como :correto, exato ou perfeito.
Conduz o atendimento de forma eficaz, esclarece as possíveis dúvidas, sem demonstrar insegurança e incerteza. Realiza a argumentação adequada, sem expor opinião pessoal e sem interromper o usuário?	Sim	10	-
Demonstra familiaridade no manuseio das pastas (arquivos)?	Sim	6	-
Faz a sondagem corretamente e compreende a solicitação/informação do usuário?	Sim	9	Deveria ter confirmado o nome correto da empresa Guanabara, considerando que no sistema constam as seguintes opções: Consórcio Guanabara, Expresso Guanabara e Guanabara Transporte e Turismo LTDA .
Operador mantêm-se atencioso durante o atendimento?	Sim	9	-
Realiza a saudação inicial e o marketing de permissão corretamente?	Sim	6	Não deve informar ao usuário que não é necessário anotar o protocolo, pois a decisão de registrá-lo ou não deve ser exclusivamente do usuário, sem interferência do colaborador.
Realiza um atendimento acolhedor, com empatia e mostra-se interessado em ajudar o usuário, assumindo a responsabilidade do atendimento, oferecendo a melhor solução disponível? Atende de forma cordial, evitando conflitos e estabelecendo uma relação respeitosa com o usuário?	Sim	9	-
Registrou corretamente?	Sim	15	-
Responde/Orienta ao usuário de forma correta e completa?	Sim	15	-
Utiliza roteiro de atendimento final corretamente?	Sim	6	-

A despontuação no segundo item da tabela me levou a genuinamente refletir sobre qual aspecto do item eu possivelmente poderia ter infringido para ocasioná-la. A única possibilidade seria “sem utilizar vícios de linguagem”, pensei, já que usar a mesma palavra para confirmar informações do usuário não poderia ser classificado como erro de pronúncia ou concordância, má dicção, gíria, gerundismo ou expressão incerta, hostil e não adaptativa.

Contudo, ao verificar, vícios de linguagem são definidos como desvios gramaticais, que não estão de acordo com a norma culta da Língua Portuguesa. Alguns exemplos incluem pleonasmo, arcaísmo, gerundismo, estrangeirismo, cacofonia, etc. Há consenso entre linguistas de que vícios de linguagem afetam a clareza e eficácia da mensagem transmitida ao falar, e que resultam de desconhecimento ou descuido por parte do emissor em relação à norma culta da Língua Portuguesa. Nada disso se aplica à **decisão** de adotar uma palavra específica (no meu caso, “certo”) como a expressão que utilizarei na maioria das confirmações de dados de usuários que é necessário emitir, oralmente, durante o atendimento. Portanto, essa despontuação não se refere a nenhum dos itens dispostos como critérios de avaliação.

Com isto, devo mencionar que esse fenômeno de avaliação com base em critérios não explicitados anteriormente se iniciou com a troca de colaborador responsável por minhas monitorias. Logo, mencionei a outros operadores a despontuação por utilizar a mesma palavra repetidas vezes, a fim de verificar se tratava-se de uma norma da empresa de fato ou da parcialidade de um indivíduo. Ao ouvir que outros operadores receberam a mesma orientação de seus monitores, porém não necessariamente acompanhada de despontuação, e ao me recordar de que tal aspecto do meu atendimento jamais fora apontado por nenhum dos outros quatro colaboradores da empresa que já monitoraram meus atendimentos, cheguei a uma conclusão que me dissuadiu de contestar a monitoria.

A conclusão se aplica a ambos os atendimentos citados neste texto, e é de que as despontuações não se tratam apenas da parcialidade de um indivíduo, pois a agente de treinamento confirmou a regra do primeiro atendimento, e outros monitores já fizeram menção da norma em questão no segundo atendimento de alguma maneira a outros operadores, mesmo que não necessariamente com despontuação. Esse último detalhe, contudo,

juntamente ao fato de que o mesmo operador, monitorado por cinco colaboradores diferentes, só recebeu de um deles avaliações que divergiam do que lhe fora transmitido em treinamento, indica que o indivíduo responsável pela monitoria não deixa de ser uma variável. Logo, as normas que me foram apresentadas por essas despontuações específicas existem, mas foram implícitas até questionamento.

Normas de conduta social comumente são implícitas, uma consequência da subjetividade das emoções e pensamentos humanos, mas normas de conduta profissional jamais deveriam ser. Não é meu interesse questionar a determinação com que uma colaboradora individual decide seguir as normas da empresa, muito menos sugerir que tais normas deveriam ser seguidas com menos rigidez ou atenção. No entanto, todas as normas e regras de trabalho que devem ser seguidas à risca, com exatidão, precisam estar explícitas durante todo o treinamento de uma nova contratação, e isso não ocorre nesta central, presentemente.

De forma semelhante, meu objetivo tampouco é clamar para que todos os outros monitores desta central passem a avaliar outros operadores além de mim, a partir de agora, com base nesses dois critérios atualmente implícitos que aqui evidencio, principalmente o do roteiro de finalização. Por estarem implícitos, seria injusto aos outros operadores, e traria prejuízo para a fluidez do atendimento ter que se adequar a essa norma recentemente enrijecida e explicitada sem ou com pouco aviso prévio e período de adaptação.

Contudo, situação semelhante a isso ocorre atualmente com a adoção da obrigatoriedade de utilizar o link de consulta de duas localidades